四日市市 指定管理者モニタリング
実施手順書

２００９年８月

財政経営部 財政経営課

目　次

第１章　モニタリング実施にあたっての基本的な考え方

四日市市では、2007 年３月に作成した『四日市市 指定管理者モニタリングマニュアル』（以下、『マニュアル』）に基づき、指定管理者によって公共サービスが適切かつ確実に提供されているか等を確認し、その確認内容等の公表を行っています。

モニタリングを実施するにあたっての基本的な考え方については、『マニュアル』第１章（p.１～５）に記載の通りです。このうち、モニタリングの概要として、次のような記述があります。

> モニタリングとは、かかる指定管理者による公共サービスの履行に関し、条例、規則及び協定等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認する手段です。また、安定的、継続的にサービスを提供することが可能であるか監視（測定・評価）し、確認内容等の公表を行うとともに、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理運営の継続が適当でない等と認めるときは指定の取消し等を行う一連の仕組みのことです。

こうしてみると、『マニュアル』では、モニタリングの最も重要な目的として、「適正なサービスの継続的、安定的な提供の確保」が指摘されているといえます。

ただし、指定管理者制度の運用が着実に進められてきたなかで、モニタリングについては、「適正なサービスの継続的・安定的な提供の確保」に加えて、「提供する公共サービスの継続的改善」という役割の重要性が高まりつつあります。

そのような視点から、モニタリング実施にあたっての基本的な考え方を整理すると、次の２つを挙げることができます。

① 管理運営の改善に向けたフィードバックの繰り返し

モニタリング実施に際しては、重大な事故や事件の発生につながりかねない「リスクの予兆」の適切な把握はもとより、それを管理運営の改善に向けてフィードバックしていくことが重要です。その繰り返しによって、提供される公共サービスの水準を継続的に向上させることが可能となります。特に今後は、第三者による指定管理業務の評価に向けて、モニタリング結果をより広範に開示していく必要があります。

② サービス向上のためのサイクルの中への位置付け

指定管理者が提供する公共サービスの水準は、市が準備した仕様書に対して事業者が事業計画書を提示した後、両者協議の上で締結した協定書で規定され、モニタリングによって担保される形になります。それゆえに、モニタリングは、指定管理者制度の中の独立した手続きではなく、指定管理者の協力を受けて、サービス水準を向上させるための一連のサイクルの中に位置づけることが重要となります。

第２章　モニタリング実施の年間スケジュールとフロー図

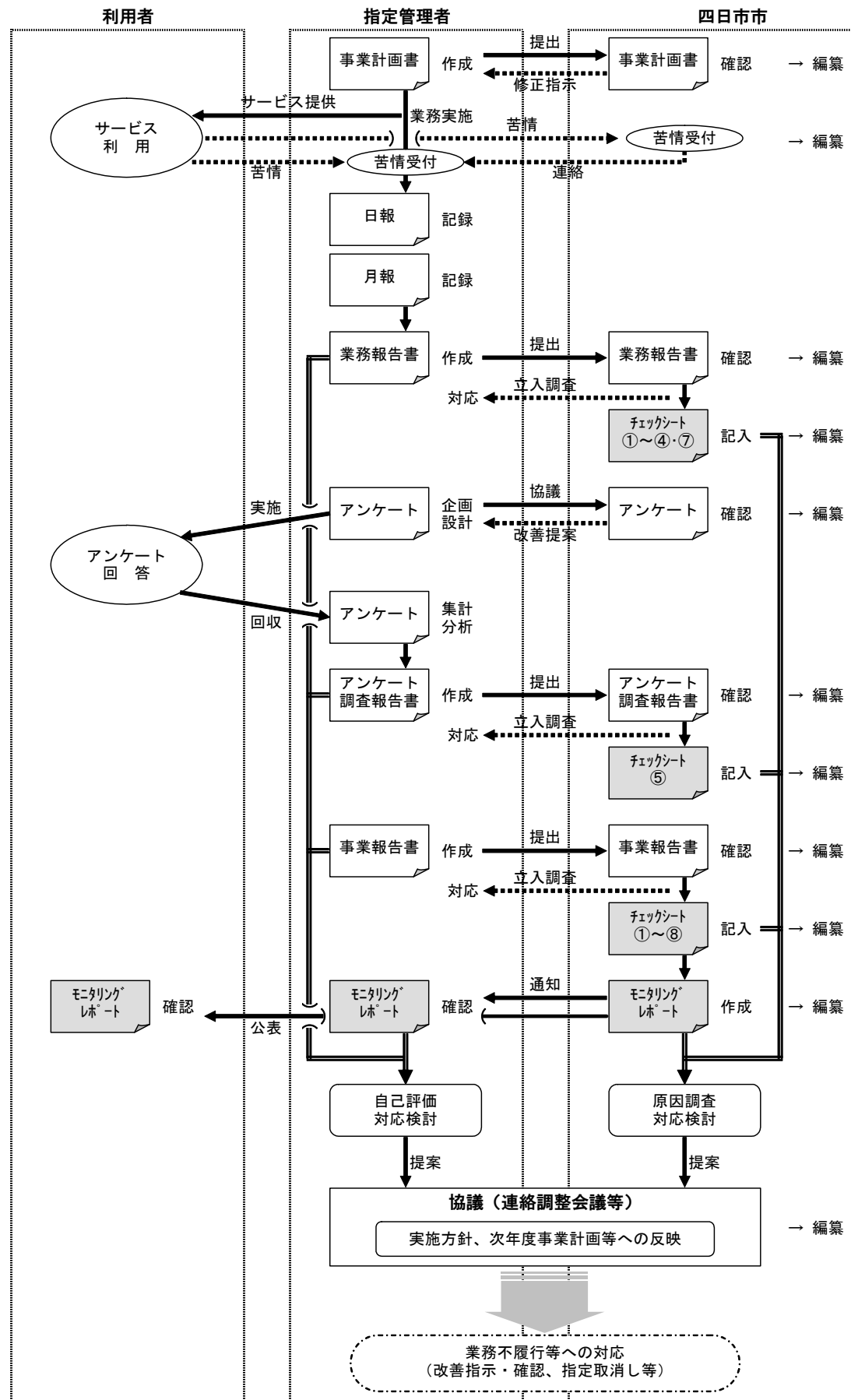
※モニタリングの実施方法の詳細については、『マニュアル』第４章（p. 16～26）を参照。

(1) モニタリング実施の年間スケジュール

【期日の指定のあるもの】

【期日の指定のないもの】

時期	内容	指定管理者	四日市市
開始前	業務開始の準備	視察・現場研修等の申出	対応、協力
随時	連絡調整会議	設置・運営	
発生時	緊急事態の対応	発生の旨の通報	緊急措置の必要な指示
		事故等の原因調査	
発生時	環境問題への対応	事前・事後に報告	確認、指示
定期	利用者アンケート	実施、集計、評価	確認、指示

(2) モニタリング実施のフロー図

第３章　チェックシート等の作成方法

(1) 施設の運営状況に関するチェックシート（①）の作成方法

手 順 1

「１．運営企画」「２．利用実績」「３．事業収支」に関する観察項目を『仕様書』『事業計画書』の該当箇所を確認し、リストアップします。

月次のチェックシート（p. ５）には、指定管理者から提出される『業務報告書』により月次で確認できる項目を記載します。年度のチェックシート（p. ６）には、月次チェック項目に加え、年度終了後『事業報告書』により確認できる項目を、網羅的に記載します。

手 順 2

リストアップした各項目について、『仕様書』『事業計画書』により実施計画を確認し、その計画上の数値や内容を記入します。実施計画が設定されていない項目等については、代わりに前年同期の実績を記入する等により、分析・検証等の目安とします。

手 順 3

指定管理者から提出された『業務報告書』『事業報告書』によって事業の実施内容を確認し、実績としての数値や内容を記入します。併せて、実施内容を実施計画や前年同期実績と比較し、その差異を明記しておきます。

手 順 4

実施内容と実施計画・前年同期実績との比較の結果を、『業務報告書』『事業報告書』の確認や指定管理者に対するヒアリングを通じてサービスの内容が低下していないか、経費の削減に努めているか等の観点から検証・分析します。特に、実施内容が実施計画・前年同期実績から大きく乖離した項目については、その要因や背景を分析し記載します。

手 順 5

検証・分析の結果から、指定管理者による運営状況の適否を判断します。（前月の状況も参考にすること）

手 順 6

検証・分析や、適否判断の結果を踏まえ、総合コメントを記入します。改善の必要性が確認された事項については、今後の運営の方向性について指示します。

（前月（否）と判断した項目については、改善についてのコメントを記載すること。）

※月次のチェックシート①（p.6）を総合的に分析・評価を行い年度のチェックシート①とチェックシート①-２（p.7）を作成すること。

※なお、指定管理者の協力を得て、手順１～３の内容を『業務報告書』『事業報告書』上に反映させることで、転記作業の省略が可能となります。その場合、手順４～６については、チェックシート①－２（p. ７）によって行っても差し支えありません。

平成〇〇年 □月度　△△施設　運営状況　チェックシート

１．運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数					
開館時間					
事業開催					

２．利用実績

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	個人利用者数					
	団体利用者数					
	事業参加者数					
事業参加者実績	A事業					
	B事業					
稼働率	平均					
	平日					
	土日祝					

３．事業収支

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
利用料金収入	A設備					
	B設備					
指定管理料						
自主事業収入	A事業					
	B事業					
	収入計					
人件費					〔勤務体制：正職〇人、臨時〇人〕	
管理費						
燃料費						
印刷製本費						
光熱水費						
修繕料						
通信運搬費						
広告料						
手数料						
保険料						
委託料						
賃借料						
事業費（ソフト事業等）						
一般管理費						
	支出計					
	収　支					

総合コメント

1 2 3 4 5 6

平成〇〇年度　△△施設　運営状況　チェックシート

１．運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数					
開館時間					
事業開催					

２．利用実績

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	個人利用者数					
	団体利用者数					
	事業参加者数					
事業参加者実績	Ａ事業					
	Ｂ事業					
稼働率	平均					
	平日					
	土日祝					

３．事業収支

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
利用料金収入	Ａ設備					
	Ｂ設備					
指定管理料						
自主事業収入	Ａ事業					
	Ｂ事業					
収入計						
人件費					〔勤務体制：正職〇人、臨時〇人〕	
管理費						
燃料費						
印刷製本費						
光熱水費						
修繕料						
通信運搬費						
広告料						
手数料						
保険料						
委託料						
賃借料						
事業費（ソフト事業等）						
一般管理費						
支出計						
収　支						

総合コメント

平成〇〇年度　△△施設　運営状況　チェックシート①－２

項目		検証・分析等	適否判断
運営企画			
利用実績			
事業収支	収入		
	支出		

総合的に判断する
↓
月次での報告に「否」があった場合は,その対応について注意すること。

・計画と実績の管理が大きいもの
・計画にはなかったが，実績として現れたもの
　等についての検証を行う。

総合コメント

(2) 業務の履行状況に関するチェックシート（②）の作成方法

手 順 1

業務の履行状況に関して観察すべき対象や項目を『仕様書』『事業計画書』の該当箇所を確認し、リストアップします。

月次のチェックシートには、指定管理者から提出される『業務報告書』等により月次で確認できる項目を記載します。年度のチェックシートには、月次のチェック項目に加え、年度終了後『事業報告書』等により確認できる項目を、網羅的に記載します。

手 順 2

各観察項目について、いつ、どのような方法で確認したかを記入します。

確認方法としては、A)『業務報告書』『事業報告書』のほか、日報や月報等の書面による確認、B)実地の調査と指定管理者へのヒアリング、といった方法が想定されます。

手 順 3

確認した結果を、『仕様書』で市が提示した要求水準や、『事業計画書』で指定管理者が提示した計画水準と比較することによって、業務の履行状況を検証・分析します。特に、履行状況が市の要求水準や指定管理者の計画水準から大きく乖離した項目については、その要因や背景を分析し記載します。

手 順 4

検証・分析の結果から、指定管理者による業務の履行状況の適否を判断します。

手 順 5

検証・分析や、適否判断の結果を踏まえ、総合コメントを記入します。改善の必要性が確認された事項については、今後の業務の履行に関する方向性について指示します。

※手順１に関して、設備・備品の維持管理状況を詳細に確認する項目については、「設備・備品の維持管理状況に関するチェックシート（④）」(p. 12・13) に記載します。また、個人情報保護規定等の遵守状況を確認する項目については、「個人情報保護規定等の遵守状況に関するチェックシート（⑥）」(p. 16・17) に記載します。

平成○○年 □月度　△△施設　業務の履行状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従事者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか			
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか			
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか			
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか			
		収支予算書・決算書は提出されたか			
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか			
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか			
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか			
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）			
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）			
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか			
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか			
		事故等の報告書が提出されたか			
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか			
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか			
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか			
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか			
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか			
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか			
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか			
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか			
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか			
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか			
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか			
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か			
	防災	マニュアルは作成されているか			
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か			
	花壇管理	四季の植栽は適切か			
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか			
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか			
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか			
	システム管理	更新・変更は常になされているか			
		トラブルに対応したか			

総合コメント

⑶ 自主事業の実施状況に関するチェックシート（③）の作成方法

手 順 1

自主事業の実施状況に関する観察項目を『仕様書』『事業計画書』の該当箇所を確認し、リストアップします。

月次のチェックシートには、指定管理者から提出される『業務報告書』によって月次で確認できる項目を記載します。年度のチェックシートには、月次チェック項目に加えて、年度終了後『事業報告書』によって確認できる項目を、網羅的に記載します。

手 順 2

リストアップした各項目について、『仕様書』『事業計画書』により実施計画を確認し、その計画上の数値や内容を記入します。

手 順 3

指定管理者から提出された『業務報告書』『事業報告書』によって自主事業の実施内容を確認し、実績としての数値や内容を記入します。併せて、実施内容を実施計画と比較し、その差異を明記しておきます。

手 順 4

実施内容と実施計画との比較の結果を、『業務報告書』『事業報告書』の確認や指定管理者に対するヒアリングを通じて検証・分析します。特に、実施内容が実施計画から大きく乖離した項目については、その要因や背景を分析し記載します。

手 順 5

検証・分析の結果から、指定管理者による自主事業の実施状況の適否を判断します。

手 順 6

検証・分析や、適否判断の結果を踏まえ、総合コメントを記入します。改善の必要性が確認された事項については、今後の自主事業の実施に関する方向性について提示します。

※なお、指定管理者の協力を得て、手順１～３の内容を『業務報告書』『事業報告書』上に反映させることで、転記作業の省略が可能となります。その場合、手順４～６については、別途の様式（p. ７参照）によって行っても差し支えありません。

平成〇〇年 □月度　△△施設　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
❶	❷	❸	❹	❺

総合コメント
❻

(4) 設備・備品の維持管理状況に関するチェックシート(④)の作成方法

手 順 1

設備・備品の維持管理状況に関して観察すべき対象や項目を『仕様書』『事業計画書』の該当箇所を確認し、リストアップします。

月次のチェックシートには、指定管理者から提出される『業務報告書』等により月次で確認できる項目を記載します。年度のチェックシートには、月次のチェック項目に加え、年度終了後『事業報告書』等により確認できる項目を、網羅的に記載します。

手 順 2

各観察項目について、いつ、どのような方法で確認したかを記入します。

確認方法としては、A)『業務報告書』『事業報告書』のほか、日報や月報等の書面による確認、B)実地の調査と指定管理者へのヒアリング、といった方法が想定されます。

手 順 3

確認した結果を、『仕様書』で市が提示した要求水準や、『事業計画書』で指定管理者が提示した計画水準と比較することによって、業務の履行状況を検証・分析します。特に、履行状況が市の要求水準や指定管理者の計画水準から大きく乖離した項目については、その要因や背景を分析し記載します。

手 順 4

検証・分析の結果から、指定管理者による設備・備品の維持管理状況の適否を判断します。

手 順 5

検証・分析や、適否判断の結果を踏まえ、総合コメントを記入します。改善の必要性が確認された事項については、今後の設備・備品の維持管理に関する方向性について指示します。

平成○○年 □月度　△△施設　設備・備品の維持管理状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか			
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか			
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			

①　②　③　④

総合コメント

⑤

⑸ サービスの質に関するチェックシート（⑤）の作成方法

手 順 1

サービスの質に関して観察すべき対象や項目を『仕様書』『事業計画書』の該当箇所を確認し、リストアップします。

手 順 2

各観察項目について、いつ、どのような方法で確認したかを記入します。

確認方法としては、A)『業務報告書』『事業報告書』のほか、日報や月報等の書面による確認、B)実地の調査と指定管理者へのヒアリング、C)利用者に対するアンケートの実施、といった方法が想定されます。

手 順 3

確認した結果を、『仕様書』で市が提示した要求水準や、『事業計画書』で指定管理者が提示した計画水準と比較することによって、業務の履行状況を検証・分析します。特に、履行状況が市の要求水準や指定管理者の計画水準から大きく乖離した項目については、その要因や背景を分析し記載します。

手 順 4

検証・分析の結果から、指定管理者によるサービスの質の適否を判断します。

手 順 5

検証・分析や、適否判断の結果を踏まえ、総合コメントを記入します。改善の必要性が確認された事項については、今後のサービスの質に関する方向性について指示します。

※利用者アンケートの実施手順については、第４章を参照。

平成○○年度　△△施設　サービスの質　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか			
		許可証は速やかに発行されたか			
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か			
		ホームページは見易いか			
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか			
		使用者に対する指導は適切であったか			
		業務従業者は名札を着用しているか			
	運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか			
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか			
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか			
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか			
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか			
	警備業務	避難経路には障害物がないか			
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか			
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか			
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか			
		草刈りや除草はされているか			
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか			
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか			
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか			

①　②　③　④

総合コメント

⑤

⑹ 個人情報保護規定等の遵守状況に関するチェックシート（⑥）の作成方法

手 順 1

指定管理者と締結した『個人情報保護規定』等の該当箇所を確認し、個人情報保護規定等の遵守状況に関して観察すべき対象や項目をリストアップします。

手 順 2

各観察項目について、いつ、どのような方法で確認したかを記入します。

確認方法としては、実地の調査と指定管理者へのヒアリングがメインになると考えられます。

手 順 3

確認した結果を、『個人情報保護規定』等の条文で求められている水準と比較することにより、個人情報保護規定等の遵守状況を検証・分析します。特に、遵守状況が『個人情報保護規定』等の条文で求められている水準から大きく乖離した項目については、その要因や背景を分析し記載します。

手 順 4

検証・分析の結果から、指定管理者による個人情報保護規定等の遵守状況の適否を判断します。

手 順 5

検証・分析や、適否判断の結果を踏まえ、総合コメントを記入します。改善の必要性が確認された事項については、今後の個人情報保護規定等の遵守に関する方向性について指示します。

平成〇〇年度　△△施設　個人情報保護規定等遵守状況　チェックシート

項目	基準	確認方法	検証・分析等	適否
受託者の義務	個人情報が適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか			
秘密の保持	個人情報をみだりに他人に知らせたり、不当な目的に使用したりしていないか			
適正な管理	個人情報の漏えい、滅失、改ざんの防止等、適正な管理のために必要な措置を講じているか			
収集の制限	個人情報の収集は、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段によって行われたか			
再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか			
複写、複製の禁止	市から提供された個人情報が記録された資料等を複写、複製していないか ❶	❷	❸	❹
資料等の返還	市から提供された個人情報が記録された資料等を、業務の終了後速やかに市に返還、引き渡し、又は廃棄、消去したか			
研修・教育の実施	業務における個人情報の適正な取扱いに資するための研修・教育を行ったか			
罰則等の周知	罰則適用について、従事者に周知しているか			
苦情の処理	苦情に対して、適切かつ迅速に処理したか			
事故発生時における報告	事故が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったとき、速やかに市に報告したか			

総合コメント
❺

(7) 苦情・事件・事故対応に関するチェックシート（⑦）の作成方法

手 順 1

指定管理者が認識した苦情・事件・事故（以下、「事故等」）は、発生次第、指定管理者から市へ連絡される仕組みとなっています。さらに、指定管理者又は市が認識した事故等は、受付票を作成し、指定管理者が管理した上で、『業務報告書』にまとめて市へ提出することとなっています。

本チェックシートには、そうした内容を順次、記入していきます。記入する内容としては、A)発生した関連項目と発生日、B)事故等の主な内容や原因、C)事故等に対して講じた対応措置、D)事故等に関連して指定管理者より寄せられた要望や意見、について該当する欄に記載します

手 順 2

事故等への対応措置について改めて振り返り、総合コメントを記入します。改善の必要性が確認された事項については、今後の管理運営に関する方向性について指示します。

平成○○年度　△△施設　苦情・事件・事故対応　チェックシート

No.	項目 （発生日）	主な内容、原因等	対応措置	指定管理者からの 要望・意見等
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

❶

総合コメント

❷

⑻ 指定管理者の経営状況に関するチェックシート（⑧）の作成方法

手 順 1

『募集要項』で提示した応募資格を、指定管理者の経営状況に関して観察すべき内容や基準としてリストアップします。

手 順 2

指定管理者の組織形態（株式会社、公益法人、特定非営利活動法人等）に応じて、財務関係書類上の事項を中心として、指定管理者の経営状況に関して観察すべき内容や基準をリストアップします。

手 順 3

リストアップした各項目、各内容がそれぞれの基準を満たしているかを、指定管理者の財務状態、資金効率、収益力等を判断する材料となる「財務比率」を用いながら、時系列推移や同業他社の比較等によって検証・分析を行います。特に、基準から大きく乖離した項目については、その要因や背景を分析し記載します。

手 順 4

検証・分析の結果から、指定管理者の経営状況の適否を判断します。

手 順 5

検証・分析や、適否判断の結果を踏まえ、総合コメントを記入します。

平成〇〇年度　△△施設　指定管理者の経営状況　チェックシート

項目	内容	基準	検証・分析等	適否
総論	指定管理者の応募の資格に抵触する事項はないか ❶	指定の取消しの有無 指名停止処分の有無 行政関係者の関与の有無 税の滞納の有無 倒産していないこと 暴力団の統制下にないこと		
監査報告書	適正な会計手続きがなされているか	監査報告文面の適否		
	偶発債務・簿外債務等の存在が指摘され、財務健全性が脅かされてないか	指摘の有無		
	事業の存続を脅かす異常事項が指摘されていないか	指摘の有無		
貸借対照表	法人、団体の事業と関係の無い勘定科目あるいは資産負債項目は無いか	不適切な項目の有無		
	注記事項の中に異常値が無いか	異常値の有無		
	資産・負債の中に大きな前期比増減がある場合その理由は何か	増減理由の妥当性	❸	❹
損益計算書	適正な利益率を確保できているか ❷	赤字でないこと		
	特別損益項目に異常値は無いか	異常値の有無		
財務指標	流動比率・負債比率等の財務指標に異常値、大きな前期比変化は無いか	異常値、大きな変化の有無		
	異常値、大きな前期比変化がある場合その理由は何か	異常値、大きな変化の妥当性		
キャッシュフロー計算書	営業キャッシュフローがプラスを維持できているか	マイナスでないこと		
	投資キャッシュフローは妥当なものか	金額の妥当性		
	財務キャッシュフローは妥当なものか	金額の妥当性		
株主資本等変動計算書	社外流出額は適正な範囲内か	金額の妥当性		

総合コメント
❺

【参考：「適否」欄の記入例と判断基準】

記入例	判断区分	判断基準
適	適切	①管理運営業務が概ね要求水準、計画水準の通り行われており、サービスの継続的、安定的な提供が確保されることが見込まれる。 ②管理運営業務が要求水準、計画水準を上回っており、サービスの継続的、安定的な提供が確実視される。
適 (条)	適切 （条件付き）	管理運営業務が概ね要求水準、計画水準の通り行われており、サービスの継続的、安定的な提供が確保されることが見込まれるものの、修正を施したほうがより良くなる事項がある。
否	不適切	管理運営業務が要求水準、計画水準を下回るなど、サービスの継続的、安定的な提供が不安視される。

第４章　利用者アンケートの実施手順

モニタリングにおいて、指定管理者によって提供されるサービスの水準は、実地調査や利用者アンケート等により確認します。特に、利用者の意見や要望を把握するため、当該施設において提供されるサービスに関する利用者アンケートを実施することが望ましいと考えられます。

ただし、施設の性格等により特別な事情がある場合、例えば、公園等アンケート用紙を用いた手法が適切ではない施設の場合は、他の手法（聞き取り調査やインターネット等）を用いて利用者の意見を汲み取ることは重要です。

利用者アンケートは、指定管理者が自らの提供するサービスの改善を目的として主体的に実施し、その内容、実施方法、様式等については、市と協議の上で設計することとしています。具体的な検討項目は、次の通りです。

A)アンケート実施目的の明確化

アンケートを実施する目的を明確化しておきます。これは例えば、基本的事項の満足度を確認する場合と、参加事業の満足度を確認する場合では、アンケートの内容や対象者、方法が異なってくるためです。

B)アンケート項目の検討

サービスの水準を確認するために必要な項目を抽出します。例えば、接客対応、施設・設備、利用条件、利便施設、企画内容等についての満足度を調査することが考えられます。

C)アンケート対象者の特定

施設の利用者の特性を把握した上で、アンケートの対象者を特定します。施設の利用に際して、登録・申し込み等の方法によって利用者の情報を有している場合には、その情報を活用することが考えられます。ただし、情報の利用に当たっては、個人情報保護に十分留意する必要があります。

D)アンケート実施方法の検討

アンケート対象者から一定数の回答が得られるような実施方法を検討します。具体的には、施設内の目に付きやすい場所にアンケート票を据え置く方法、郵送による方法、電話での聞き取りによる方法、事業参加者への配布と回収による方法等が考えられます。

E)アンケート票の作成

アンケート対象者が回答しやすく、回答結果を定量的に把握できるようなアンケート票の作成を心掛けます。例えば、質問が多すぎないこと、選択肢が選びやすいこと、記入がしやすいこと、等に配慮する必要があります。